

El servicio de acceso a recursos electrónicos en la Red de Bibliotecas del Instituto Cervantes

[[Versió catalana](#)]

YOLANDA DE LA IGLESIA SÁNCHEZ, LAURA PÉREZ RODRÍGUEZ

Documentalistas del Departamento de Bibliotecas y Documentación
Instituto Cervantes

yolandai@cervantes.es, biblio3@cervantes.es

Opciones

[Imprimir](#) [Recomanar](#) [Citació](#) [Estadístiques](#) [Metadades](#)

Resumen [[Resum](#)] [[Abstract](#)]

Se describe la experiencia de la implantación del Servicio de acceso a recursos electrónicos en red en el Instituto Cervantes, su desarrollo y planteamientos metodológicos, así como la trascendencia de este proyecto en relación con los usuarios, la evaluación del servicio hasta la fecha y unas notas con propuestas de mejora en el futuro más próximo. Mediante una plataforma compuesta de distintas aplicaciones varios usuarios pueden acceder simultáneamente a los recursos de información, en cualquier momento del día y con una mayor riqueza de contenido, tanto por los formatos como por los volúmenes de información. Los usuarios pueden navegar entre distintas bases de datos y obras de referencia de la misma forma en que navegan a través de páginas web convencionales, sobre recursos electrónicos (recursos-e) de distintos proveedores, disponibles local o remotamente. Con rapidez en el acceso y facilidad de uso puede realizarse una gestión de la información a partir de menores costes de almacenamiento, simplificación de los procesos técnicos y centralización de la adquisición. La puesta a disposición de los recursos electrónicos de los usuarios exige una serie de tareas previas, bien planificadas. Para que un servicio de acceso a recursos digitales funcione y permita que los títulos incluidos puedan ser recuperados para su uso, es necesaria la catalogación bibliográfica, publicitar y difundir la disponibilidad de los recursos, procurar instrucciones sobre su correcta y óptima utilización y organizar y controlar el acceso a la información.

1 Introducción

En este artículo nos proponemos presentar el modelo de desarrollo de un Servicio de acceso a recursos electrónicos en red experimentado dentro de una organización como el Instituto Cervantes, y puesto en marcha por el Departamento de Bibliotecas y Documentación, responsable de la gestión de la red de bibliotecas de la institución.

Para preparar este trabajo nos hemos basado en nuestra experiencia, que queremos compartir no por renovadora, sino porque puede resultar orientativa para derivar algunos conceptos y claves útiles en el desarrollo de un servicio de acceso a recursos digitales. También hemos analizado la producción científica disponible sobre la cuestión, así como algunas iniciativas internacionales de normalización de la gestión y el acceso a los recursos-e.

Dentro del campo de los servicios de información y documentación, ocupa un espacio destacado, por su valor añadido, el acceso a bases de datos y otros recursos de información. Con distintas posibilidades, los usuarios pueden consultar fuentes de información bibliográfica y documental existentes en soporte electrónico, tanto de carácter comercial como de libre acceso.

Las características y las fórmulas que se han adoptado para ofrecer este tipo de servicios en las unidades de información han evolucionado considerablemente. En los primeros tiempos la cantidad y tipología de las fuentes eran insignificantes, los usuarios eran especializados, las incompatibilidades dominaban la consulta y las vías de acceso estaban muy limitadas (Meléndez, 1992). Desde este estadio se ha pasado en nuestros días a un modelo de acceso más pleno, sencillo y sobre todo integrador, en el cual el usuario puede ser menos experto y además llegar a la consulta desde cualquier ordenador conectado a la red de información suministradora de los recursos.

Elemento clave para allanar este tránsito hacia un entorno más liviano en el uso de recursos electrónicos, ha sido el catálogo de la biblioteca. La base de datos bibliográfica se ha convertido en un marco de acceso a diversas fuentes de información electrónicas, al tiempo que resulta ser un mecanismo de descubrimiento de recursos en la red. La integración de la biblioteca digital en la biblioteca basada en el papel permite la ampliación de los horizontes de información de los usuarios, a través de servicios como el acceso a bases de datos, que se producen en entornos remotos.

En la actualidad, las bibliotecas y unidades de información exigen mucho más de sus redes de lo que han hecho nunca. Los expertos en la tecnología de la información necesitan más capacidad de gestión, de escala y de seguridad. Los gestores corporativos necesitan más productividad y facilidad de uso. Y los profesionales de la información necesitan proporcionar a sus usuarios finales, independientemente de donde se encuentren, un acceso rápido y fácil a diferentes recursos de información.

El acceso ágil y efectivo ha venido dado por el avance en las herramientas tecnológicas, los programas informáticos, las máquinas y las comunicaciones aplicadas a través de Internet. El mercado de recursos de información crece imparable al ritmo que los contenidos de la red, y esos recursos ya no son sólo bases de datos. En este sentido, el concepto se amplía y hablamos más de creación de un Servicio de acceso a recursos electrónicos en red, que se presenta como una faceta del desarrollo de la gestión de la información que interrelaciona el componente tecnológico con el documental y ofrece una alternativa potencial de optimización de una serie de recursos manejados exclusivamente por el personal especializado, y que pasan a ser aplicaciones orientadas a un público mayor.

Los vínculos entre el componente tecnológico y el documental se potencian sobre todo con el abandono progresivo del acceso individualizado a los recursos electrónicos, lo que se conoce como el paso del modelo monopuesto al modelo en red, y con el progresivo trasvase de los formatos de almacenamiento de la información, del soporte material a los servidores en línea.

Por otra parte, es muy importante considerar que los recursos ofertados en estos servicios parten siempre de unos criterios de calidad adoptados en el momento de la selección por parte de los profesionales, y que afortunadamente en nuestros días no sólo se circunscriben a la órbita comercial, de pago de tarifas por la consulta. Esta es la razón de considerarles servicios de información de valor añadido, y requieren de una difusión entre los usuarios así como de una labor de formación que asegure el conocimiento de los sistemas de consulta a fuentes de información múltiples y pertenecientes a distintos campos del saber científico.

A continuación, en los siguientes apartados, vamos a reseñar algunos argumentos preliminares relativos a la situación de nuestra red de bibliotecas como punto de arranque de cualquier planificación, que seguro nos serán familiares por otros ámbitos. Después describiremos en qué ha consistido la activación del Servicio de acceso a

recursos electrónicos en red, cómo se ha llevado a efecto, sus características principales, así como el método de trabajo. Enseguida entraremos en otras facetas significativas de este servicio en nuestra organización y que condicionan el funcionamiento, la interpretación de los resultados de la evaluación y el uso y difusión del servicio, al tiempo que abren la puerta a elementos de futuro en contenidos y tecnologías.

2 Nuestros antecedentes

En el año 2002, el Departamento de Bibliotecas y Documentación del Instituto Cervantes sentó las bases de un Servicio de acceso a recursos electrónicos en red, que instalados en un servidor en la sede central de la institución, podrían ser consultados por múltiples usuarios, evitando la duplicidad de suscripciones y los gastos de gestión que ello representaba.

El Instituto Cervantes es una institución dedicada a la difusión de la lengua y la cultura española e hispanoamericana en el exterior y aglutina el trabajo de una red de 60 centros distribuidos por todo el mundo, que ha experimentado un notable desarrollo en los últimos 10 años. La Red de Bibliotecas del Instituto Cervantes (RBIC) se encuentra, en lo que se refiere a fondos de autores españoles y latinoamericanos en distintas lenguas, a fondos de español como lengua extranjera y a fondos en soporte audiovisual, dentro de las mejor dotadas del sistema bibliotecario español. Es la única red internacional de bibliotecas españolas y posee un rasgo distintivo que es su heterogeneidad, procedente de la diversidad de sus orígenes y la propia variedad de los países anfitriones.

Las bibliotecas son la parte estable de la acción cultural del Instituto Cervantes y por eso la política de adquisiciones se orienta hacia la obtención de obras representativas de la cultura y lengua española, sin olvidar aquellas obras que, en cada país, forman parte de la colección local, aportando diversidad y riqueza a la colección bibliográfica del Instituto Cervantes. Asimismo, las bibliotecas apoyan las actividades culturales y académicas realizadas por el Instituto mediante colecciones especializadas y adecuadas (Martín-Montalvo, 2002).

El Departamento de Bibliotecas y Documentación tiene entre otras tareas la creación de vías para la mejora de los servicios y los recursos disponibles hasta ahora y acoplarse cada vez más a las necesidades de nuestros usuarios y a las expectativas de la institución.

Durante estos años se han llevado a cabo dos planes de automatización: I Plan de informatización 1994: para ello se adquirió un software específico de gestión bibliotecaria basado en el formato IBERMARC, Absys; este plan de informatización contemplaba la automatización de los fondos bibliográficos de las bibliotecas. II Plan de automatización 2006, supuso el cambio al programa AbsysNET, para la implantación de tecnologías digitales. Desde el punto de vista técnico, rentabiliza muchos de los procesos que realiza el bibliotecario con su consiguiente ahorro de tiempo y esfuerzo. Desde el punto de vista de los servicios, el nuevo sistema permite ofrecer a los usuarios servicios especializados muy completos a través de Internet que hasta ahora no eran posibles.

Así pues, las bibliotecas han venido funcionando hasta el pasado 2007 con sistemas integrados de gestión bibliotecaria locales y con un catálogo colectivo que se actualizaba con una periodicidad trimestral. Los fondos en soporte electrónico estaban constituidos por algunas bases de datos bibliográficas suscritas en CD-ROM accesibles únicamente para el bibliotecario —sólo en casos excepcionales el usuario podía efectuar consultas directas desde la sala de lectura— que las utilizaba como herramientas para atender los servicios de información bibliográfica y de referencia y

estaba integrada por la llamada "colección básica", financiada y suministrada por el Departamento de Bibliotecas y Documentación. Los títulos eran: *Bibliografía española*, *Bases de datos del CSIC* y *Base de datos del ISBN*. Además de estas obras, y de forma extraordinaria, a causa de los requisitos económicos necesarios para acometer la adquisición de material en formato electrónico, con presupuesto local se conseguían algunas otras obras de referencia como anuarios o diccionarios de lengua. Es decir, desde la sede se compraban decenas de ejemplares cada año, de los mismos títulos (la colección básica), y además se efectuaban los envíos a las bibliotecas.

La situación en la Biblioteca y Centro de Documentación de la sede central era distinta, además de la colección básica, y con destino a los usuarios internos de la organización se contaba con otros títulos en CD-ROM y las primeras conexiones en línea a bases de datos nacionales y extranjeras.

Por tanto, la finalidad de un posible servicio en red estaba clara, sólo mediante el acceso común se podían aprovechar al máximo las posibilidades de información de la colección electrónica de la sede, compuesta de bases de datos bibliográficas y documentales, así como obras de referencia (diccionarios, enciclopedias, directorios, etc.), sobre materias como Arte, Literatura, Historia, Derecho, Legislación, Lingüística o Cine, entre otras, y diversos documentos electrónicos.

Con la creación del Servicio de acceso a recursos electrónicos en red, se pretendía incrementar el uso de información digital en el Instituto Cervantes y dar un salto cualitativo y cuantitativo importante, para avanzar en la gestión de servicios y de información más allá de los documentos tradicionales.

3 Planteamientos metodológicos

Una de las funciones del Departamento de Bibliotecas y Documentación es determinar los servicios que se deben dar en la Red de Bibliotecas del Instituto Cervantes y establecer pautas de uso de estos servicios que impulsen y mejoren la calidad en la prestación de los mismos. El núcleo es la planificación como herramienta para la gestión, para establecer qué queremos y en qué tiempo, identificar los recursos disponibles, estudiar alternativas y seleccionar la opción más apropiada.

El programa de trabajo para la implantación del servicio partió de la redacción de un proyecto que contemplaba el objetivo de integrar en un único sistema todos los recursos electrónicos de la institución y así incrementar la cantidad de recursos accesibles. A tal fin se confeccionó un plan por etapas para crear el Servicio de acceso a recursos electrónicos en red, identificando en primer lugar cuáles eran los elementos esenciales, los recursos básicos para la creación del servicio y proceder a determinar otros planes operativos que permitieran su obtención. Esos elementos son: los recursos digitales, un sistema de gestión de los recursos, unos equipamientos informáticos y de comunicaciones, una interfaz de usuario, un presupuesto específico y un personal especializado.

- Los recursos digitales: la institución ya contaba con un núcleo de títulos de recursos electrónicos existente sobre todo en la sede central. Los títulos ya estaban catalogados, por tanto ya estaban en base de datos, sólo se identificaron, y se trataron con documentación complementaria (guías de uso) para ponerlos a disposición de los usuarios.
- El sistema de gestión de los recursos: tras la pertinente fase de evaluación se decidió adquirir un programa informático específico para la gestión de los recursos. Este programa estaba ya implantándose en varias bibliotecas españolas, sobre todo universitarias, IRIS XP Remote.
- Los equipamientos informáticos y de comunicaciones: eran necesarios servidores, aplicaciones complementarias generales (navegadores, sistemas

operativos), y otras aplicaciones complementarias específicas para el control de los programas en red como Citrix Metaframe.

- La interfaz de usuario: era preciso elaborar un entorno para el acceso y la consulta de los recursos electrónicos, que en un principio, en nuestro caso fue primero un sitio dentro de la Intranet corporativa y más tarde la web de la RBIC.
- El presupuesto: para la financiación de los costes del nuevo servicio se contó con un presupuesto adicional del Departamento de Bibliotecas y Documentación y también del Departamento de Sistemas.
- El personal: la ejecución de las tareas de montaje del servicio y su posterior mantenimiento requería de unos recursos humanos adicionales.

A partir del análisis de los elementos necesarios se montó un calendario de trabajo y una distribución de las tareas. Todo el proceso planificador quedó recogido en una serie de documentos de proceso y normativos que forman parte de la documentación del servicio.

Junto con esta documentación que permitía llevar un registro ajustado de las decisiones y actuaciones llevadas a cabo, se confeccionó una herramienta complementaria para administrar los aspectos técnicos de la implantación del sistema, una base de datos de incidencias que actúa como *know how*, a medida que el servicio se ha ido implantando.

Al tratarse de una organización de carácter internacional, el Instituto Cervantes plantea muchas particularidades regionales o locales, como la disposición de distintos proveedores de red para la conformación de su propia infraestructura, que obligaron a una instauración progresiva y no simultánea del servicio en las bibliotecas.

4 Evolución del servicio

Desde el punto de vista tecnológico, y de forma muy sintética, el Servicio de acceso a recursos electrónicos en red de la RBIC se asienta sobre un sistema de consulta basado en una plataforma compuesta por varios subsistemas: la aplicación informática IRIS XP, (posteriormente IRIS X7 y luego ONELOG) para la gestión del acceso a los recursos, el sistema operativo Windows, Terminal Server como programa de telecomunicaciones, el navegador Internet Explorer y Citrix Metaframe, un software servidor de aplicaciones. Dicho sistema está albergado en dos servidores dedicados, IRIS1 e IRIS2. En el primero se alojan las aplicaciones informáticas y en el segundo el vaciado de los contenidos de los recursos en soporte CD-ROM o DVD.

Con esta estructura lógica y a través de un servidor en la sede central del Instituto Cervantes, desde cualquier ordenador con conexión a Internet de la red de la institución, múltiples usuarios de manera muy sencilla pueden consultar recursos digitales de calidad, con economía de esfuerzos, y así incrementar la rentabilidad de la información en la organización.

Los destinatarios de esta red de información externa son de dos tipos: 1) los usuarios internos (los empleados del Instituto Cervantes, en la sede y en los centros) y 2) los usuarios externos, el grupo más amplio (las personas que utilizan los servicios de información que el Instituto Cervantes ofrece en sus centros en España y en el exterior), y a través de ella se pretende la consecución de varios objetivos:

1. Ofrecer la alternativa de acceso a la versión electrónica de obras que contienen las bibliotecas en formato impreso.
2. Mantener una selección de fuentes de información de calidad e interés académico.
3. Difundir la utilización de bases de datos y obras de referencia con artículos a texto completo.
4. Proporcionar información y acceso a recursos de información general y especializada en diferentes disciplinas.

Para ello, el servicio está diseñado por perfiles de usuarios acordes con los diferentes públicos que se dirigen a la institución, y las diversas funciones y actividades que realiza el personal de la organización, con recursos informativos preparados para la docencia, el aprendizaje y la investigación, y también la divulgación. Más de 60 recursos de información, atendiendo a los dos grupos de usuarios mencionados, y en consonancia con las materias propias de las actividades del Instituto Cervantes, centradas sobre todo en dos ramas: Ciencias Sociales y Humanidades, y Tecnología.

El servicio lleva consigo unas determinadas condiciones de uso que están detalladas tanto en la web como en la propia interfaz del servicio, que pasan por proteger los derechos de autor. La documentación está disponible con propósitos exclusivos de lectura, estudio e investigación, y está sujeta a lo estipulado en la Ley de Propiedad Intelectual (Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril). Para cualquier otro uso es imprescindible contar con autorización escrita del autor/es de la obra y del Departamento de Bibliotecas y Documentación del Instituto Cervantes para la utilización de las versiones electrónicas.

4.1 Primera etapa: accesible en la Intranet

Hasta el momento en que se planteó la puesta en marcha de una plataforma de consulta de información de recursos electrónicos externos, el Instituto Cervantes no contaba con servidores, ni aplicaciones totalmente definidas que tuvieran en cuenta el acceso de usuarios ajenos a la organización. La imposibilidad de llevar a cabo el control de los accesos por usuarios no registrados provocó que el servicio, en una primera etapa (desde los inicios del servicio en 2003 hasta la actualidad), sólo se permitiera a través de la Intranet del Instituto Cervantes (Figura 1).



Figura 1: Detalle del interfaz de usuarios disponible en la Intranet

El acceso desde la Intranet pareció muy insuficiente en un principio, cuando el propósito era también dar cobertura informativa a los usuarios de las bibliotecas desde los puestos de OPAC, pero era un comienzo. La Intranet como solución para la consulta individual de los usuarios internos, era factible, por ser, en definitiva, el contexto potencial ideal para dar paso a todo el conjunto de recursos informativos de la organización, y a recursos externos reunidos para sus fines, con un mínimo de costes, tiempo y esfuerzo (Caldera Serrano; García de León, 2004).

Aunque la Intranet de la institución no ofrece una estructura de la información corporativa cohesionada, sí cuenta con una presencia constante del trabajo del Departamento de Bibliotecas y Documentación y de los bibliotecarios de la red gracias a una sección o “subintranet” propia que aglutina tanto las herramientas de gestión, como de información que ofrece la red de bibliotecas a los usuarios internos (Valverde Facal; Iglesia Sánchez, 2002). De acuerdo con este escenario el acceso al servicio por parte de los usuarios internos se resolvió incluyéndolo como un nuevo espacio de información para los empleados de la institución.

Respecto a los usuarios externos, hubo que habilitar unas pantallas de acceso intermedias como portales de consulta en los OPAC de las bibliotecas, pero el servicio sólo ha llegado al 15% de las bibliotecas por los problemas de seguridad que representa un acceso a la Intranet corporativa. La consulta ha sido con horarios y bajo la supervisión del personal bibliotecario, en equipos dedicados que compartían servicios

como el uso de Internet.

Con objeto de poder estudiar y evaluar el Servicio, los usuarios están agrupados en varios estratos o niveles:

- "Sede" (sede central de la institución en España): subdividido en las áreas administrativas que componen la gestión de la institución: dirección, gabinete, académica, cultura, administración, etc.
- "Centros y OPAC" (personal de los centros y a veces en un ordenador de la biblioteca): subdividido por el nombre de la ciudad que representa a todo al personal del centro, y el término OPAC para identificar a los puestos de los usuarios externos.
- "Aulas" (modalidad de representación del Instituto Cervantes, que no es todavía un centro): subdividido por el nombre de la ciudad que representa al personal del aula.

Cada subdivisión tiene adscrito un nombre de usuario común y una misma contraseña, es decir, se lleva a cabo una gestión de los accesos, de esta forma se puede conocer que personal emplea o no el servicio, qué recursos, etc., por medio de las estadísticas de uso de la aplicación informática IRIS.

La Intranet tiene la ventaja de propiciar la formación de usuarios. Por ello, en esta página de acceso se hizo bastante hincapié en crear un módulo de formación que sirviera a los usuarios, pero sobre todo a los bibliotecarios de los centros, para dar las pautas necesarias a sus usuarios, sobre todo internos.

Aunque como ya se ha mencionado anteriormente los sistemas actuales de acceso y consulta han evolucionado hacia escenarios más sencillos y amigables, a nuestro juicio sigue siendo imprescindible la prestación de un servicio de formación no sólo en el manejo de la plataforma de acceso a los recursos en red, sino también y más aún a los propios recursos de información. De esta manera se obtienen dos resultados claros: una mayor difusión de un servicio especializado y un uso óptimo de unos productos de información de alto rendimiento científico y académico.

El interfaz ha sido modificado en varias ocasiones durante estos años: cambios de diseño y cambios originados por nuevas prestaciones de la aplicación de gestión de recursos electrónicos. En la actualidad con la versión IRIS7, el usuario puede seleccionar los recursos que más le interesen y confeccionar por sí mismo su propia pantalla de uso del sistema.

En la primera versión la forma de acceso era por listado alfabético de los recursos electrónicos y también por categorías temáticas basadas en las necesidades de información de los grupos de usuarios. Por otra parte el sistema permite la opción de activar distintos grupos de recursos por niveles de usuarios, así por ejemplo los recursos accesibles para el personal de la sede no tenían porque ser exactamente los mismos que los de las aulas. En esta última categoría los usuarios son principalmente estudiantes de español que no precisan de recursos muy especializados.

Más tarde, se suprimieron las categorías temáticas, ya que el número de recursos no era tan alto como para que éstas fuesen útiles para mejorar el acceso al recurso final. En la actualidad el usuario tiene la opción de organizarse según sus intereses los recursos que más suele utilizar, con la opción "Mi menú".

El sistema contempla también un elemento más de información, el "tablón", donde se informa puntualmente al usuario de nuevas adquisiciones de recursos, últimas actualizaciones, cualquier información complementaria como nuevas guías de uso, cualquier indisponibilidad de los recursos y productos de interés complementario como enlaces a buscadores o a los catálogos de las bibliotecas.

4.2 Segunda etapa: accesible en la web de la RBIC

En 2008 se ha puesto en marcha una segunda etapa. Se trata de una fase más dinámica y estimulante en la utilización del servicio, caracterizada por la apertura de manera definitiva a los usuarios externos que podrán acceder con plenitud a los recursos electrónicos en red a través de la web de la RBIC y con el único requisito de ser socio de alguna biblioteca de la red.

La aplicación IRIS X7 se ha completado con un módulo adicional, ONELOG, que aumenta y mejora la gestión de los accesos al sistema. A partir del momento en que con un sistema automatizado como ABSYSNET existe una única base de datos de usuarios, que lleva el registro de los socios activos y asigna unas claves para utilizar servicios como la reserva, o el préstamo en línea, el programa que sostiene el servicio se comunica con el sistema integrado de gestión bibliotecaria y comparte las claves de usuario para que con las mismas, el socio pueda tener un servicio más, la consulta de otras fuentes externas, además del catálogo.

De esta manera el usuario puede acceder, bien desde el registro bibliográfico resultado de una consulta al catálogo, bien desde el listado alfabético de los recursos electrónicos que comprende el servicio de acceso en red. Además el usuario registrado, tiene la posibilidad de reseñar y añadir los recursos que le sean de mayor interés en los favoritos de su navegador.

Esta etapa es un paso más que conduce a una mayor disponibilidad de los recursos entre los distintos usuarios de los servicios del Instituto Cervantes, y significa mucho porque así se extiende el servicio a otros usuarios, ampliando el espectro de personas que, a través del Instituto Cervantes, puedan acercarse en cualquier momento y desde cualquier lugar a información digital española fiable y de calidad disponible en el espacio virtual (Figura 2).



Figura 2: Detalle del interfaz de usuarios disponible en web de la RBIC

5 Evaluación para mejorar

Durante el tiempo que el servicio lleva implantado, su uso se ha ido revalidando cada año, tanto que, en los cinco años de uso en la Intranet, se ha incrementado un 25 por ciento el número de consultas, y teniendo en cuenta que sólo hablamos del grupo de los usuarios internos. Como ya se ha explicado, los usuarios externos no son todavía significativos.

A través del módulo de estadísticas de uso de los recursos que incluye la aplicación IRIS X7, se conocen cuáles son los recursos electrónicos más y menos utilizados, y sus respectivas medias mensuales, y con ello se justifica su renovación o su posible baja del servicio. Además se hace una comparativa anual de los recursos electrónicos más y menos utilizados en los centros y en la sede. Los datos recogidos son elementos cuantitativos con un cálculo de cantidades estimado en porcentajes, grados o escalas numéricas, a los cuales hay que dar una lectura.

En los centros del Instituto Cervantes la utilización de los recursos ha ido en aumento en comparación con la sede, en un 40% aproximadamente. Esto es lógico dado que el número de centros Cervantes ha crecido en el periodo de estudio. Pero, si analizamos esta información de manera más profunda, podemos sacar una conclusión más significativa. Un porcentaje de los usuarios internos precisan la información para el

desenvolvimiento de sus funciones. Ese usuario en el exterior recurre al acceso en red en busca de documentación crítica que de otra forma no podría localizar, ni en la web, ni en fuentes tradicionales, en papel, y mucho menos con un nivel de actualización aceptable para el desarrollo de sus tareas, por ejemplo información jurídica y legislativa española.

Uno de los grupos de recursos con más accesos es el de información de actualidad. El usuario en el extranjero demanda información en español, de España y sobre España, y las fuentes más atractivas y diversas son los medios de comunicación.

Tanto en la sede como en los centros, las consultas a los recursos electrónicos se disparan en el personal de Bibliotecas y Documentación, y el uso va seguido de los de Recursos Humanos y Administración. En el Instituto existen otras áreas de trabajo en las que la utilización del servicio hasta este momento es menor o inexistente, por tanto pendientes de un trabajo intenso de difusión, pero en cualquier caso lo llamativo es la coincidencia entre el perfil y el campo de actividad del personal de la sede y el de los centros.

A lo largo de estos años, el uso por centros ha denotado algunos altibajos en los datos de evolución, sin un sentido ni creciente ni decreciente, sólo puntos agudos de inflexión. La única conclusión factible es que el trabajo de difusión y de extensión del profesional que está al frente de los servicios es determinante en el caso de los centros Cervantes. El perfil profesional, la formación y el conocimiento de tecnologías en recuperación de la información, así como la motivación personal, pueden condicionar en unidades de información con recursos humanos muy reducidos, como son las que nos ocupan, los resultados de cualquier servicio.

Como curiosidad, queremos anotar que hoy en día los cinco centros desde dónde más consultas recibe el sistema son por orden decreciente, Nápoles, Budapest, Moscú, Túnez y Múnich. A primera vista no hay ninguna conexión o relación directa que se pueda apreciar desde el punto de vista de gestión de la información, pero para una institución de cariz internacional este dato apunta una vez más hacia la heterogeneidad de nuestros centros y del desempeño de sus tareas en cada país.

6 El servicio y sus usuarios

Las posibilidades de este servicio son particularmente interesantes para una entidad como el Instituto Cervantes, que partía ya de la existencia de usuarios en diferentes ubicaciones geográficas, y poseedora de elementos intrínsecos que, como ya se ha comentado en el texto, han condicionado la planificación y los objetivos de su servicio.

Siempre que desde la Red de Bibliotecas del Instituto Cervantes se diseñan servicios y recursos para sus usuarios es imprescindible tener en consideración dos particularidades que acompañan asimismo el trabajo institucional en el ámbito académico y cultural, a saber: por un lado el carácter internacional de la institución y, por otro, la especialización de los usuarios.

El Instituto Cervantes se dirige a una comunidad de usuarios muy variopinta, de millones de personas que se distinguen por una multiculturalidad fascinante, en más de 42 países y en los cinco continentes, esto es lo que imprime la faceta internacional a la institución, y que no es fácil armonizar en proyectos centralizados de acceso a la información.

El perfil del usuario es básico para orientar de forma adecuada la oferta de servicios de información. El acceso en línea “sustituye” al bibliotecario, y por lo tanto se pierde el contacto directo con el usuario, es decisivo el lenguaje de comunicación entre la biblioteca y el usuario. Dentro de esta consideración teórica, entra de lleno la limitación lingüística que impone el desarrollo de un interfaz de uso de los recursos digitales

común, en español. En este sentido queda mucho por hacer, y que no es sólo plantear escenarios multilingües o instrucciones traducidas sobre el modo de utilización del servicio.

La experiencia nos demuestra que el usuario dedica un tiempo escaso o nulo a la lectura de instrucciones escritas, prefiere un tratamiento personalizado y en su propia lengua. Así, la formación de los usuarios es una herramienta clave para transmitir la relevancia de los recursos digitales, su utilidad y el interés de sus prestaciones. Por otra parte, el acceso a los recursos modifica la percepción que la comunidad de usuarios real y potencial tienen de la Red de Bibliotecas del Instituto Cervantes.

Las centros del Instituto Cervantes conforman una red de bibliotecas españolas en el extranjero que tienen que atender a públicos muy distintos, su especialización ya mencionada, no tiene que ver con ningún de los tipos de bibliotecas conocidos que nos señalan los manuales de Biblioteconomía. No son bibliotecas públicas, pero atienden a público en general, no son bibliotecas universitarias pero apoyan a usuarios dedicados a la investigación y la docencia en centros de investigación, no son bibliotecas escolares pero tienen que responder a las necesidades de aprendizaje de un alumnado creciente, etc. Estas circunstancias afectan al tratamiento de los interfaces de acceso a la información y a los contenidos del servicio de consulta de los recursos digitales.

Muchas veces las bibliotecas especializadas corren el riesgo de ser menos conocidas por un público susceptible de estar interesado en su temática. El acceso a servicios digitales puede ser decisivo para la incrementar la presencia de la RBIC en otros ámbitos además de la enseñanza del español, puesto que proporciona información de carácter académico y científico producida no sólo en la órbita nacional, sino también en el campo internacional, y así hace llegar datos y contenidos rigurosos y de calidad a usuarios potenciales que de otro modo no podrían conseguir por situaciones locales precarias tanto tecnológicas como académicas. Este hecho ya ocurre en otros servicios más tradicionales que ofrecen nuestras bibliotecas en países con un desarrollo bajo o inexistente de fondos, instalaciones y servicios bibliotecarios.

La segunda consideración, que señalábamos antes como la especialización de los usuarios, tiene que ver con la existencia de un núcleo común particular entre los usuarios, el conocimiento y estudio de un idioma, esto conforma en buena parte las previsibles necesidades de información, pero al mismo tiempo genera situaciones muy desiguales en la explotación de los recursos digitales y en la interacción entre el usuario y el servicio. Aunque el nexo del español está en todos los centros, cada biblioteca se dirige a un usuario concreto: el usuario alemán, el usuario tunecino, el usuario chino... Este hecho condiciona la organización de la Red de Bibliotecas y de sus servicios. La superación de las barreras culturales y lingüísticas gracias al interés compartido por el idioma español conlleva una serie de ventajas en el uso del servicio, pero los distintos niveles de conocimiento de la lengua y la cultura española e hispanoamericana fracciona el uso de los recursos digitales.

Una manera de resolver las divergencias para satisfacer las necesidades de información de todos los usuarios es la identificación de los vacíos, tanto en contenido, como prestaciones, como en manejo de la colección de recursos electrónicos por parte del colectivo de bibliotecarios de la RBIC, para dar prioridad en el servicio de acceso a recursos digitales al punto de vista del usuario y con ello responder y orientar el futuro del servicio con mayor acierto.

7 Futuro próximo

El futuro, en primer lugar, está centrado en la aportación de más recursos de información pertinentes y de calidad, y en segundo lugar, dirigir esta aplicación hacia desarrollos de servicios digitales, así como la integración de recursos web y otras tipologías de

recursos digitales (revistas electrónicas de lingüística aplicada y libros electrónicos). Todo ello con el objetivo de aportar a los contenidos que ofrece el Instituto Cervantes, respecto a la web, mayor visibilidad y competitividad como reclamo para atraer a más usuarios.

Con la integración del OPAC y la consulta de recursos digitales desde el mismo interfaz, gracias a AbsysNet y Onelog X7, la gestión de recursos electrónicos será más efectiva, puesto que el usuario accede las 24 horas del día a la información electrónica independientemente del lugar donde se encuentre, hecho que para una institución como el Instituto Cervantes es muy rentable, porque se amortizan gastos de gestión y se oferta un mismo servicio de información en múltiples localizaciones.

La tecnología de este producto se está integrando en los portales de los sitios web de toda la Red de Bibliotecas del Instituto Cervantes. Con este sistema se proporcionará al usuario un acceso común a todos los recursos, independientemente del método de autenticación del sitio web, del portal o de paquetes de aprendizaje electrónico. El administrador controlará qué contenidos son accesibles vía web y se asegurará de que los usuarios sólo acceden a los contenidos relevantes a su perfil (estudiante, profesor, hispanista, público general y empleados de la organización).

Por otro lado, para fomentar al máximo la colección digital, su uso y su difusión, se van a diseñar nuevos programas de formación específica en los recursos que integran el servicio en red, para los usuarios de las bibliotecas.

El incremento del rendimiento informativo y económico de estos recursos, será siempre gracias a la apertura a un número mayor de usuarios potenciales, y en este hecho caen de lleno las tareas relativas a la difusión de los servicios.

Hasta el día de hoy no se ha realizado ninguna acción divulgativa de las características y el interés que los recursos electrónicos pueden tener entre la comunidad de usuarios de la RBIC. El desconocimiento del servicio en red es casi absoluto, como se pone de manifiesto en la última encuesta de satisfacción de usuarios realizada en el año 2007 (Martín-Montalvo, 2007). Es cierto que el servicio ofrecido al público en las bibliotecas es ocasional y está disminuido por los condicionantes estructurales de los que partimos en la creación del servicio, ya señalados en el punto 4, pero no por ello es menos grave y preocupante, y desde luego es necesario acometer un plan de difusión del servicio una vez cumplimentada la segunda etapa de acceso en la web.

Pensando en los usuarios potenciales se tendrá que diseñar una serie de actividades de cara a la difusión de la información sobre el servicio. Por otro lado, el Departamento de Bibliotecas y Documentación está elaborando un Plan integral de difusión de la red de bibliotecas, del que formará parte el Servicio de acceso a recursos electrónicos en red, con especial hincapié en el grupo de usuarios dedicados a la investigación y la docencia (hispanistas y profesores de español), a través de medios como listas de distribución y participación en reuniones profesionales.

8 Conclusiones

Poner una colección de recursos digitales al servicio de los usuarios exige una fuerte inversión por parte de las instituciones, a lo que hay que añadir un arduo trabajo y empleo de tiempo para seleccionar los recursos, tratarlos, mantenerlos y ponerlos a disposición en las mejores condiciones. En este contexto, es obligado desarrollar estos servicios de información con el mayor rigor posible.

La organización de la colección electrónica no puede resolverse con los sistemas integrados de gestión bibliotecaria actuales, por ello se necesitan aplicaciones informáticas específicas.

El establecimiento de criterios para la selección de los recursos electrónicos es imprescindible, así como la realización de evaluaciones cuantitativas del uso real que los usuarios hacen de los recursos, pero también en qué medida son útiles a sus intereses, qué impacto producen y cuál es su grado de aceptación. Esta evaluación permanente y ajustada es una garantía para el rendimiento del servicio. De esta manera, frente a la competencia que es hoy por hoy Internet, con el Servicio de acceso a recursos electrónicos en red se ofrece mayor rigor, confianza y seguridad en la información.

El acceso a los recursos de información electrónica es un servicio especializado solicitado cada vez con mayor fuerza, y convierte a las bibliotecas del Instituto Cervantes en proveedoras de información digital en español y sobre el español, pero también acercan a los usuarios las tecnologías digitales vigentes.

Esta acción hace que desde las bibliotecas del Instituto Cervantes se garantice la libertad de acceso a la información en sí y a la información existente en estas instituciones culturales para todos los usuarios de las bibliotecas y asegurar con ello que la consulta a Internet sea libre, equitativa y no condicionada por restricciones innecesarias (Directrices para el Manifiesto IFLA/UNESCO sobre Internet, 2006).

El acceso a la información digital a través de Internet se considera un servicio básico de toda biblioteca pública, así lo recoge la *Ley de la lectura, del libro y las bibliotecas* (2007), en su capítulo V. Entre otros motivos, las bibliotecas del Instituto Cervantes recogen el testigo y de la mano de la tecnología, intentan llevar la cultura y la lengua española e hispanoamericana a todas las partes del mundo formando una de las mayores redes existentes en el mundo.

9 Bibliografía

Acuña, María José de; Agenjo Bullón, Xavier (2005). "Archivos en la era digital: problema (y solución) de los recursos electrónicos". *El profesional de la información*, v. 14, n. 6, p. 407-413. <<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2005/noviembre/2.pdf>>. [Consulta: 10/09/2008].

Asociación Española de Normalización y Certificación. *Información y documentación: estadística de bibliotecas para uso internacional: Norma española UNE-EN ISO 2789*. Madrid: AENOR, 2004.

Agustí, Lluís (1997). "La xarxa de biblioteques i els serveis informatius de l'Institut Cervantes". *Item, Revista de Biblioteconomia i Documentació*, n. 20, p. 112-123.

Álvaro, Concha; Baiget, Tomàs; Giménez, Elea; Keefer, Alice; Lens, Dirk; Martín, Juan Carlos; Tejada, Carlos (2004). "Uso de recursos de información electrónicos 2003-2004". *El profesional de la información*, v. 13, n. 5, p. 386-392. <<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2004/septiembre/10.pdf>>. [Consulta: 8/03/2008].

Anglada i de Ferrer, Lluís M.; Comellas, Núria (2002). "¿Qué es justo?: modelos de precios en la era electrónica". *BiD: Textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, n.8. <<http://www.ub.es/biblio/bid/08angla2.htm>>.

Caldera Serrano, Jorge; García de León, Alicia (2004). "Las Intranets como herramienta documental para la prensa escrita". *Hipertext.net*, n.2. <<http://www.hipertext.net/web/pag226.htm>>. [Consulta: 21/08/2008].

Checa Rubio, Ana María (2003). "La formación de usuarios como estrategia para vencer las reticencias ante los cambios de los recursos electrónicos". En: *Los Sistemas de información en las organizaciones: eficacia y transparencia. 8as Jornadas Españolas de Documentación: Barcelona, 6, 7 y 8 de febrero de 2003, World Trade Center*. Barcelona:

Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2003, p. 453-461.

Codina, Lluís (2006). *Evaluación de calidad en sitios web: Metodología de proyectos de análisis sectoriales y de realización de auditorias*. Barcelona: UPF, Área de Biblioteconomía y Documentación, Dep. de Periodismo y de Comunicación Audiovisual. <<http://eprints.rclis.org/archive/00008537/01/procedimientos2006.pdf>>. [Consulta: 08/09/2008].

Counter Project. Proyecto para la normalización de las estadísticas de uso de los recursos-e. <<http://www.projectcounter.org/about.html>>. [Consulta: 10/09/2008].

Delgado Gómez, Alejandro (2000). "Bibliotecas digitales, dominios cruzados y bases de datos distribuidas: un enfoque integrador". En: *Profesionales para una sociedad informada: XI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía: Sevilla, 18, 19, 20 mayo 2000*. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, p. 167-176.

Directrices para el Manifiesto IFLA/UNESCO sobre Internet. IFLA. 2006. <<http://www.ifla.org/faife/policy/iflastat/Internet-ManifiestoGuidelines-es.pdf>>. [Consulta: 01/09/2008].

Electronic Resource Management Initiative (ERMI). Iniciativa desarrollada por distintas bibliotecas sobre los requisitos y características de los sistemas informáticos de gestión de recursos-e en bibliotecas. <<http://www.diglib.org/standards/dlf-erm02.htm>>. [Consulta: 10/09/2008].

Franco Barroso, Carmen; Fernández Alfaro, Leonor; Carrero Galfore, Ricardo; Chamorro Rodríguez, Ricardo; Gestido del Olmo, Rosario (2006). "Still navigating across the Atlantic: a view of a virtual reference service for academic libraries". En: *Embedding Libraries in Learning and Research: 27th IATUL Conference. Faculdade de Engenharia, Universidade do Porto, Portugal. May 22-25, 2006*. <http://www.iatul.org/doclibrary/public/Conf_Proceedings/2006/Barrosoetalpaper.pdf>. [Consulta: 08/09/2008].

García, Consol (1998). "Evolución en el acceso a bases de datos y valor añadido". En: *Los sistemas de Información al servicio de la sociedad*. Valencia: FESABID, p. 303-312. <https://upcommons.upc.edu/e-prints/bitstream/2117/1723/1/garcia_evolucionacceso.pdf>. [Consulta: 22/09/2008].

Gracia Armendáriz, Juan (2000). "Los recursos electrónicos de información en humanidades en las páginas web de las universidades norteamericanas". *Revista general de información y documentación*, v. 10, n. 1, p. 197-209. <<http://www.ucm.es/BUCM/revistas/byd/11321873/articulos/RGID0000120197A.PDF>>. [Consulta: 8/09/2008].

Horava, Tony (2007). "Licensing e-resources for alumni: reflections from a pilot project". *Source College & Research Libraries News*, v. 68, n. 7, p. 437-441.

X7 System Reference Guide. Info Technology Supply Limited. <<http://www.itsltduk.co.uk/>>. [Consulta: 22/09/2008].

Jiménez Aleixandre, Miguel (2005). "Las colecciones de recursos electrónicos en España". *Educación y biblioteca*, v. 17, n. 148, p. 103-108.

Lens, D.; Keefer, A.; Baiget, T.; Alvaro, C.; Tejada, C.; Giménez Toledo, E. (2004). *Recursos electrónicos: en busca de un diálogo constructivo. Experiencias y expectativas de los profesionales de la información respecto a los recursos electrónicos*. Barcelona: Edit. Swets Information Services.

Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril. <<http://www.boe.es/boe/dias/2006/07/08/pdfs/A25561-25572.pdf>>. [Consulta: 10/03/2008].

Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.
<<http://www.boe.es/boe/dias/2007/06/23/pdfs/A27140-27150.pdf>>. [Consulta: 19/09/2008].

Lorenzo Millana, Carmen (1992). "El sistema de bibliotecas del Instituto Cervantes: una propuesta". *Boletín de la ANABAD*, v. 42, n. 2, p. 149-166.

Martín-Montalvo, Irene (2002). "La Red de Bibliotecas del Instituto Cervantes: origen y evolución". *Métodos de Información*, n. 49, v. 9, p. 32-38.

Martin Montalvo, Irene (2007). "Estudio de satisfacción de usuarios en la red de Bibliotecas del Instituto Cervantes". *Revista General de Información y Documentación*, 17, n. 2, p. 9-30.

Meléndez, Vicenç (1992). "Integración de sistemas de acceso a bases de datos". *El profesional de la información*, v. 1, n. 3, p. 5.
<http://www.elprofesionalde lainformacion.com/contenidos/1992/abril/integracin_de_sistemas_de_acceso_a_bases_de_datos.html>. [Consulta: 09/09/2008].

Pérez Sánchez, José F. (2000). "El acceso a bases de datos en red en la Biblioteca Universitaria de Almería". En: *Profesionales para una sociedad informada: XI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía: Sevilla, 18,19,20 mayo 2000*. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, p. 237-246.

Razquin Zazpe, Pedro; Sánchez Fernández, Rosa (2004). "La biblioteca híbrida y la gestión de recursos electrónicos". En: *Estudios de biblioteconomía y documentación : homenaje a la profesora María Rosa Garrido Arilla*. Madrid: Escuela Universitaria de Biblioteconomía y Documentación, p. 281-294.

RBIC. Red de Bibliotecas del Instituto Cervantes. <<http://www.bibliotecas.cervantes.es>>. [Consulta: 22/09/2008].

Recursos electrónicos: en busca de un diálogo constructivo. Experiencias y expectativas de los profesionales de la información respecto a los recursos electrónicos. SWETS Information Services, El Profesional de la Información, SEDIC, Junio 2004.
<<http://www.sarenet.es/baiget/Informe-Swets-Sedic-EPI-2004.pdf>>. [Consulta: 09/09/2008].

Rumsey, Sally (2005). "The management and development of e-resources at LSE". *Source Serials*, 18, 3, p.192-195.


Sola Valls, A.; González Ugarte, J. L. "Gestión de recursos electrónicos en las bibliotecas: CURIE (Col.lecció de utilitats i recursos d'interès per a l'enginyer)". En: *JBIDI 2001: Segundas Jornadas de Bibliotecas Digitales: 19 y 20 de noviembre de 2001*, Almagro (Ciudad Real), 2001, 7 p.

SUSHI (Standardized Usage Harvesting Initiative). Protocolo técnico pensado para la descarga automática de informes con estadísticas de uso de recursos-e.
<<http://www.niso.org/schemas/sushi/index.html>>. [Consulta: 10/09/2008].

Valverde Facal, Mª Victoria; Iglesia Sánchez, Yolanda de la (2002). "La Intranet como herramienta de gestión en la Red de Bibliotecas del Instituto Cervantes". *Métodos de Información*, n. 49, v. 9, p. 45-54.

Van der Merwe, Ina; Van Eeden, Welna; Hartzer, Sandra (1999). "Remote electronic resources and the OPAC: illustrated by the UNISA Library experience". *IATUL Proceedings*, no. 18. <<http://eric.ed.gov/ERICWebPortal/contentdelivery/servlet/ERICServlet?accno=ED434683>>. [Consulta: 09/09/2008].

Fecha de recepció: 14/03/2008. Fecha de aceptació: 15/05/2008.

Facultat de Biblioteconomia i Documentació
Universitat de Barcelona
Barcelona, desembre de 2008
<http://www.ub.edu/biblio> •  [Comentaris](#)

[Recomanar](#) • [Citació](#) • [Estadístiques](#) • [Metadades](#)
Els textos publicats a *BiD* estan subjectes a una llicència de [Creative Commons](#)
[Política de privadesa](#)
[UB](#) • [Facultat](#) • [BiD](#)

